

BUSINESS CASE

Témoignage de Patricia BIR
Directrice de l'hôtel Kyriad Saint-Malo Plage

En avril 2022, le Kyriad Saint Malo Plage a fait appel aux services de Take a waste pour un diagnostic dans leur établissement.

Patricia Bir, directrice de l'hôtel, nous raconte son retour d'expérience avec Take a waste et ses initiatives zéro déchet.

En quelques mots, d'où venez-vous et quel est votre parcours ?

A propos
de vous



Je suis propriétaire du fonds de commerce de l'hôtel Kyriad Saint-Malo Plage depuis 2004. Avant, même si j'ai eu des expériences en hôtellerie, j'ai fait quelque chose qui n'avait rien à voir : une maîtrise de chimie.

En tant que Directrice du Kyriad Saint-Malo, quels sont vos enjeux ? Les challenges que vous rencontrez au quotidien ?

Aujourd'hui les principaux challenges que je relève sont la pénurie du personnel après le COVID, et le monopole de Booking et Google pour les réservations. Mais nous avons heureusement beaucoup de clients fidèles grâce à la situation exceptionnelle de l'hôtel.

Au niveau de la RSE, il s'agirait plutôt du respect de la réglementation avec de nouveaux décrets qui sortent régulièrement.

Le bâtiment a été fondé au début du 20ème siècle, il a aujourd'hui 56 chambres et accueille environ 14000 nuitées chaque année.

A propos
de
l'établissement



Il me semble que vous aviez déjà mis en place en amont du projet quelques solutions de tri : lesquels étaient-elles ?

Nous avons mis quelques mois auparavant des stations de tri dans les chambres et les espaces communs. Mais comme je savais que ce partenariat allait arriver, je me suis dit qu'il valait mieux que j'attende d'avoir quelqu'un d'expert avant d'avancer toute seule.

Le diagnostic de
Take a waste



Comment le projet a-t-il débuté : était-ce une décision du groupe ? Une volonté de votre part ? Les 2 ?

J'étais déjà sensibilisée à ce sujet, un peu comme tout le monde je pense. Je trouvais qu'il y avait un profond manque de cohérence entre le tri que j'effectuais chez moi et l'impossibilité de le faire au travail. Comme je ne maîtrisais pas du tout ce sujet, j'ai suivi la préconisation du Louvre Hotel Group de faire un audit avec Take a waste.

Comment s'est déroulé l'accompagnement avec notre experte Tiphaine pour la mise en place du tri ? Répondait-elle à vos questionnements et demandes ?

J'ai trouvé vraiment ça super. Elle était vraiment réactive et répondait à chaque détail. Je lui ai même posé des questions en dehors du champ défini, comme l'emballage des biscuits et les solutions alternatives. Elle répondait à chaque question, voire au-delà, de manière très professionnelle et très aimable.

" Certains clients remarquent que l'on a mis en place des actions de tri et de réduction, et ils l'apprécient. Sur TrustYou, nous avons beaucoup d'avis sur le fait que nous utilisons de l'approvisionnement durable par exemple. "

Quelles solutions ont été mises en place ?

Ensemble, nous avons collaboré pour :

- Améliorer des filières existantes,
- Mettre en place le tri des biodéchets avec un acteur local @la petite boucle - Saint Malo,
- Mettre en place une collecte des savons usagés avec @Sapo Cycle et une collecte des mégots avec @Mego ! (une société locale également),
- Réduire les déchets à la source en changeant certains emballages de gâteaux, de thé, etc.

Vous avez mis en place de nombreuses solutions de réduction de déchets : quelles ont été les motivations principales qui initiées cette démarche ? Qu'est-ce qui vous a donné envie d'aller plus loin ?

Il faut battre le fer quand il est chaud ! Et puisqu'on a commencé à mettre en place des choses, il faut faire le tour du sujet complètement plutôt qu'à moitié. En plus, il est attendu dans les critères Atout France de mettre en place au moins une mesure de réduction des déchets. Ça nous a aussi incités à le faire.

Que pensent vos équipes ? Y'avait-il de l'appréhension ?

Il est vrai que ça prend du temps et ça requiert une nouvelle organisation. Le fait d'avoir tout mis en place en même temps, ça demande que les équipes s'y habituent assez vite, et ça a pu être parfois déroutant (la gestion des paniers Too Good To Go, les nouvelles filières de tri, etc.)

C'est donc difficile à dire. Mais j'ai l'impression tout de même qu'ils trouvent ça bien qu'on le fasse, pour avoir du sens au travail.

Quels en sont les bénéfices ? Percevez-vous le changement (au quotidien ou dans le temps) ?

Tout d'abord, on a retiré un bac noir (un bac de 600 litres) pour le remplacer par un bac d'emballage. Puis, certains clients remarquent que l'on a mis en place des actions de tri et de réduction, et ils l'apprécient. Sur TrustYou, nous avons beaucoup d'avis sur le fait que nous utilisons de l'approvisionnement durable par exemple. Nous avons aussi communiqué nos actions sur les réseaux sociaux à l'occasion de la journée du recyclage, et nous avons eu beaucoup de retours positifs !

Et maintenant



Recommanderiez-vous TAW à d'autres hôtels Kyriad ?

Oui, bien sûr, déjà parce que ça s'est extrêmement bien passé avec Tiphaine. Puis on voit que le sujet est extrêmement bien maîtrisé. Par ailleurs, j'aime bien étudier un sujet en amont quand je le traite, mais si ça n'avait pas été le cas, je pense qu'il n'y aurait pas eu de jugement de la part de Take a waste.

Avez-vous un conseil à donner à un autre établissement hôtelier souhaitant mettre en place des actions de réduction des déchets ?

Il faut avoir conscience que le sujet prend du temps. Il faut s'accorder du temps pour bien le traiter, mais il faut se dire qu'après ça sera fait !

Grâce à Take a waste, c'est



une filière de tri des
biodéchets



une filière de tri des
savons usagés



une filière de tri des
mégots



une réduction des
emballages

qui ont vu le jour !